

**ANALISIS REFORMASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN
GUNA MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN
PERPAJAKAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
JAKARTA PASAR MINGGU**

*Analysis of tax administration reform to improve the performance of
taxation services in Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar
Minggu*

**AGUSTINA NATALIA SIAHAAN
8323154637**



**Karya Ilmiah ini disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mendapatkan Gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI (D3)
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2018**

ABSTRAK

AGUSTINA NATALIA SIAHAAN. 2018. 8323154637. Analisis Reformasi Administrasi Perpajakan Guna Meningkatkan Kinerja Pelayanan Perpajakan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Minggu. Program Studi D3 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak dari peranan reformasi administrasi perpajakan yaitu budaya organisasi terhadap kinerja pelayanan pada KPP Pratama Jakarta Pasar Minggu Jakarta Selatan.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Pengumpulan data menggunakan teknik kuesioner, wawancara, serta teknik analisis data dengan analisis studi kasus.

Hasil yang didapatkan dari penelitian menunjukkan bahwa peranan reformasi administrasi yaitu budaya organisasi cenderung negatif terhadap kinerja pelayanan perpajakan di KPP Pratama Jakarta Pasar Minggu.

Saran yang dapat diberikan adalah dalam cenderung negatifnya budaya organisasi terhadap kinerja pelayanan perpajakan, maka strateginya perlu diubah kembali. Mungkin dalam strateginya yang *reward* dan *punishment*. KPP juga harus melihat bahwa dalam kinerja kerjasama tim itu penting, karena dalam kegiatan-kegiatan pajak kebanyakan kerjasama tim. Untuk kelemahan dalam penerapan reformasi administrasi perpajakan pada KPP hendaknya diperbaiki kembali, sehingga reformasi administrasi perpajakan bisa lebih efektif dan efisien dari waktu ke waktu.

Kata Kunci: Reformasi Administrasi Perpajakan, Budaya Organisasi, Kinerja Pelayanan

ABSTRACT

AGUSTINA NATALIA SIAHAAN. 2018. 8323154637. Analisis Reformasi Administrasi Perpajakan Guna Meningkatkan Kinerja Pelayanan Perpajakan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Minggu. Program Studi D3 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

This study aims to determine the impact of the role of administrative reform of the taxation of organizational culture on service performance at KPP Pratama Jakarta Pasar Minggu South Jakarta.

This research uses qualitative approach method. Data collection using questionnaires, interviews, and data analysis techniques with case study analysis.

The results obtained from the research show that the role of administrative reform that is organizational culture tend to be negative to the performance of tax services in KPP Pratama Jakarta Pasar Minggu.

Suggestion that can be given is in tend to negatively organizational culture to service performance of taxation, hence strategy need to be changed again. Maybe in the reward and punishment strategy. The KPP should also see that in the performance of teamwork it is important, because in the tax activities of most teamwork. For weaknesses in the implementation of tax administration reform at KPP, it should be corrected again, so that tax administration reform can be more effective and efficient from time to time.

Key Words: Tax Administration Reform, Organizational Culture, Service Performance

LEMBAR PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



Dr. Dedi Purwarta ES, M.Bus

NIP. 19671207 199203 1 001

Nama

Tanda Tangan

Tanggal

Ketua Penguji

Dr. I Gusti Ketut Agung Ulupui, SE, M.Si, Ak, CA

NIP. 196612131993032003

Penguji Ahli



14 Agustus 2018

Dr. Mardi, M.Si

NIP. 196003011987031001



16 Agustus 2018

Dosen Pembimbing

Yunika Murdayanti, SE., M.Si., M.Ak

NIP. 197806212008012011



15 Agustus 2018

Tanggal Lulus : 13 Agustus 2018

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya Ilmiah merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik diploma, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi Lain.
2. Karya Ilmiah ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta,

Yang membuat pernyataan



Agustina Natalia Siahaan

No. Reg. 8323154637

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Proposal Karya Ilmiah ini sesuai jadwal

Proposal Karya Ilmiah ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik dalam memperoleh gelar Ahli Madya pada program studi D3 Akuntansi, Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Penyelesaian Proposal Karya Ilmiah ini terwujud atas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk ini penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas kebaikan dan kemurahan Nya yang telah diberikan kepada saya selaku penulis;
2. Ibu dan Ayah penulis yang senantiasa memberikan dukungan dan doa.
3. Ibu Etty Gurendrawati, selaku Ketua Program Studi D3 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Ibu Yunika Murdayanti, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan membantu penulis dalam penulisan proposal ini.

5. Seluruh dosen Universitas Negeri Jakarta (UNJ) yang telah banyak memberikan semangat dan ilmu yang bermanfaat selama penulis duduk dibangku perkuliahan.
6. Opung dan Tante saya Sarmauli Siahaan yang selalu memberikan motivasi dan doa dalam penyusunan Proposal Karya Ilmiah
7. Kakak-kakak yang selalu memberikan motivasi dan doa dalam penyusunan Proposal Karya Ilmiah
8. Teman-teman Program Studi D3 Akuntansi B 2015 yang senantiasa memberikan saran dalam penyusunan Proposal Karya Ilmiah ini.

Dalam penulisan Karya Ilmiah ini penulis menyadari terdapat banyak kekurangan sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat dan memberikan dampak yang positif.

Jakarta, Agustus 2018

Penulis